

**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KE PUASAN PELANGGAN PADA PRODUK
KECANTIKAN KF SKIN DI PACIRAN LAMONGAN
(STUDI KASUS PADA DISTRIBUTOR PRODUK KF SKIN DI
PACIRAN)**

**Analysis Of The Effect Of Communication Aand Complaints Handling
Of Customer Satisfaction In KF SKIN Beauty Products In Paciran
Lamongan
(Study On KF SKIN Product Distributors InPaciran Lamongan)**

Leny Tri Cahyati¹

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Lamongan
lenycahyati123@gmail.com

Website:

<https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma>

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh secara parsial maupun simultan variabel Komunikasi (X_1), dan Penanganan Keluhan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada produk kecantikan KF Skin di Paciran Lamongan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 80 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji korelasi berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua data yang terkumpul adalah valid dan reliabel. Hasil output SPSS juga menunjukkan bahwa nilai korelasi berganda sebesar 0,887 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,787. Dari perhitungan t tabel variabel Komunikasi (X_1) tidak berpengaruh secara parsial yang ditunjukkan berdasarkan uji t yang menjelaskan bahwa t hitung < t tabel yaitu $0,161 < 1,99085$. Sedangkan variabel Penanganan Keluhan (X_2) berpengaruh secara parsial yang ditunjukkan berdasarkan uji t yang menjelaskan bahwa t hitung > t tabel yaitu $5,332 > 1,99085$. Selain itu variabel Komunikasi (X_1) dan Penanganan Keluhan (X_2) masing-masing berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang di

Kata Kunci:

Komunikasi, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Pelanggan.

tunjukkan berdasarkan uji F bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $142,216 > 3.12$. Sedangkan dari uji analisis regresi linier berganda di dapatkan nilai $Y = 2,347 + 0,026 X_1 + 0,866 X_2$.

Keywords : *Communication, Complaint Handling, and Customer Satisfaction.*

Abstract

The purpose of this study is to analyze and explain the effect of partially or simultaneously the variables of Communication (X1), and Complaint Handling (X2) on Customer Satisfaction (Y) on KF Skin beauty products in Paciran Lamongan. This research uses quantitative research. The sample used in this study amounted to 80 respondents. Data analysis used was validity test, reliability test, multiple linear regression test, multiple correlation test, coefficient of determination test, t test, and F test.

The results of this study indicate that all data collected is valid and reliable. The SPSS output also shows that the value of multiple correlations is 0,887 and the coefficient of determination (R^2) is 0,787. From the calculation of t table Communication variable (X1) has no partial effect shown based on the t test which explains that $t_{count} < t_{table}$ is $0,161 < 1.99085$. While the Complaints Handling variable (X2) has a partial effect which is shown based on the t test which explains that $t_{arithmetic} > t_{table}$ is $5,332 > 1.99085$. In addition, the Communication (X1) and Complaint Handling (X2) variables, respectively, have a partial and significant effect on Customer Satisfaction (Y), which is based on the F test that the $F_{count} > F_{table}$ or $142,216 > 3.12$. While from the multiple linear regression analysis test the value of $Y = 2,347 + 0,026 X_1 + 0,866 X_2$ is obtained.

DAFTAR PUSTAKA

- Berliantina Rosita, Sigit Indrawijaya. 2015. Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah.
- Handoko, Hani. 2013. *Manajemen, Edisi Kedua*. Bpfe, Yogyakarta
- Katidjan, Purwanto S At Al. 2017. Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Novianti, Et Al. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Volume VIII; 90-108.
- Roger A. Kerin dan Robert A. Peterson. 2015. Pemasaran Strategis.
- Salay, Viktor. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Cabang Kertajaya Di Surabaya.
- Sangadji, E. M. Dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi, Yogyakarta
- Tarigon, Josua dan Swenjiadi Yenawan. 2013. *Business Personal Development*. Andi, Yogyakarta
- Virja Dharma Gita.(2010).Menangani Keluhan Pelanggan.Retrieved:
- Weningtyas, Enggarayu. 2012. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*